



# GUIA DE ESCALACION DE PROBLEMA

Política: # PCM007

Fecha de publicación 16 de Octubre de 2017

No de Revisión 0

Fecha de revisión \_\_\_\_\_

Vigencia es hasta el día 31 de Diciembre del 2018.

CONTROLES MONTERREY, S. A de C.V. pone a su disposición las siguientes POLÍTICAS, pensando en que nuestros CLIENTES estén mejor informados, más satisfechos y bien atendidos por nuestro personal:

## Condiciones Generales

Controles Monterrey se compromete a proporcionar productos y servicios de calidad y clase mundial a sus clientes. En caso de que necesite escalar un caso, nuestro personal técnico más experimentado le ayudará a resolver rápidamente su problema. Controles Monterrey ha establecido un proceso eficaz y complejo de administración global de escalaciones para mantenerle informado del estado de su caso a lo largo de cada paso. Se asigna un responsable a cada escalación para supervisar el caso desde un punto de vista integral. El responsable se encarga de evaluar la situación, cooperar en todo el proceso del problema y ser la voz del cliente.

## Cuando iniciar escalación

Para los clientes que cuentan equipos que distribuimos o que reciban servicio oficial válido de alguno de nuestras marcas que distribuimos, se puede iniciar la escalación cuando, después de pasar por los ejecutivos de cuenta (vendedores) y por los procesos de soporte estándar, no está satisfecho con el nivel o la rapidez del servicio recibido. También puede iniciar una escalación cuando ha sufrido un impacto importante en el entorno de producción o cuando existen riesgos serios para las operaciones empresariales por causas probablemente imputables a Controles Monterrey y sus asociados (UNICO, Regal Beloit).

## Proceso de escalación

El punto de acceso del proceso de escalación de Controles Monterrey es el ejecutivo de Calidad. Tenga a mano los números de caso relevantes para ayudarnos a identificar los encargados del caso. Informe al responsable sobre la situación y mencione las acciones que requiere de Controles Monterrey, las fechas de producción o de entrega que pueden verse afectadas y cualquier otro impacto en el negocio que anticipe si no se resuelve rápidamente el caso. El responsable tiene la autoridad para decidir cuáles serán los siguientes pasos. Si el problema puede solucionarse fácilmente con una medida administrativa, el responsable se encargará directamente de resolver el problema. Sin embargo, si la situación es compleja y puede tener un impacto en el negocio significativo, el responsable puede asignar a un responsable de escalaciones exclusivo que se encargará del problema y será su punto de contacto administrativo durante la escalación. El responsable de escalaciones tiene acceso a un equipo de líderes de escalación global, que cuentan con la autoridad para definir el momento de resolución del caso.

## Cierre de escalación

Una escalación se considera cerrada si cumple uno o varios de los siguientes requisitos:

1. Se alcanzaron los objetivos acordados inicialmente.
2. Transcurrió un periodo de control satisfactorio sin recurrencia del problema.
3. Se revisó la escalación y se llegó a un acuerdo para reducir el nivel de gravedad del caso.
4. El cliente aceptó que el problema fue resuelto.
5. Se tomó una decisión mutua y se aceptó que el problema no puede ser resuelto o no será resuelto, y esta decisión fue comunicada a todos los involucrados.

Como parte de nuestro proceso de mejora continua, su escalación será documentada y revisada para retroalimentarnos y determinar los pasos que originaron la escalación y decidir cómo se puede evitar la recurrencia. Si tiene dudas sobre cómo se administra su situación, solicite hablar con un responsable de escalaciones.